



**attitude**  
is everything

**ACCESS**  
**STARTS**  
**ONLINE**

L'accessibilité commence en ligne

Guide d'information sur  
l'accessibilité dans les festivals

# À propos d'Attitude is Everything

---

Attitude is Everything est une association caritative gérée par des personnes en situation de handicap, établie au Royaume-Uni et qui soutient l'industrie britannique de la musique live depuis 2000. Nous avons des centaines de bénévoles atteints de surdité ou d'un autre handicap qui assistent discrètement à des concerts et  v nements en plein air et racontent leurs expériences, que nous utilisons pour rédiger nos conseils.

Nous avons travaillé avec des centaines de salles et de festivals au Royaume-Uni pour les rendre plus accessibles aux personnes atteintes de surdité ou d'un autre handicap.

Nous rallions de multiples salles et festivals à notre Charte de bonnes pratiques et les aidons à adopter une attitude aussi inclusive que possible.

##   propos de « L'accessibilité commence en ligne »

---

L'objectif de la campagne « L'accessibilité commence en ligne » est de permettre aux salles de spectacle et aux festivals de fournir des informations claires et complètes en matière d'accessibilité à leurs clients potentiels atteints de surdité ou d'un autre handicap.

Cette campagne a été lancée après l'examen de notre rapport sur la situation de l'accessibilité de 2016, qui a révélé que 52 % des salles de spectacle et des festivals interrogés offraient des informations limitées, voire inexistantes à cet égard.

Le rapport sur la situation de l'accessibilité de 2016 est disponible sur le site :

[www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

L'objectif de ce guide est d'aider les festivals et  v nements en plein air à élaborer des informations de haute qualité à l'attention des spectateurs atteints de surdité ou d'un autre handicap.

### Où publier les informations relatives à l'accessibilité ?

Nous recommandons de publier ces informations sur une page web spécifique qui soit facile à trouver à partir de la page d'accueil du site web du festival.

# Que doivent contenir vos informations relatives à l'accessibilité ?

---

## 1. Introduction

- 1 ou 2 lignes écrites par le festival pour accueillir des clients atteints de surdité ou d'un autre handicap.

L'introduction est l'occasion de transmettre la philosophie du festival en matière d'inclusion.

## 2. Coordonnées

- Si possible, une personne référente, avec indication de sa fonction (par exemple : « Agent d'accès »)
- Adresse e-mail
- Téléphone
- Adresse postale
- Estimation du temps de réponse

Veillez à indiquer une personne désignée à cet effet et responsable de toutes les communications en matière d'accessibilité. Cela rassurera les clients et vous aidera à garantir la continuité du service à la clientèle si vous devez examiner des conditions d'accessibilité particulières. Nous recommandons, dans la mesure du possible, de créer une adresse électronique spécifique plutôt qu'une adresse générique du type info@. Si vous ne pouvez communiquer aucun numéro de téléphone, proposez aux clients de vous indiquer un numéro où vous pouvez les joindre. Une adresse postale peut être utile pour envoyer un justificatif de handicap nécessaire à la réservation. Nous estimons que les clients qui envoient des questions portant sur l'accessibilité doivent recevoir une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

## 3. Lien de téléchargement de toutes les informations d'accessibilité

- Fournissez un lien pour télécharger un fichier Word.

C'est très utile, en particulier pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran à cause d'une déficience visuelle. Elles pourront ainsi télécharger ces informations sans avoir à naviguer en arrière pour revenir à la page contenant les informations d'accessibilité.

## 4. Description du site de l'événement

- Description générale du site, notamment du type de terrain et de l'impact éventuel du climat.
- Indiquez l'existence (ou l'absence) de sentiers en dur.
- Indiquez le nombre de scènes / zones de spectacle.
- Distance entre le camping accessible et toutes les scènes principales.
- Distance entre le site et le parking de jour réservé aux clients, le cas échéant.

- Distance maximale que les clients doivent parcourir sur un site entre un point A et un point B, par exemple entre deux scènes situées à des extrémités opposées du site.

Ces informations sont essentielles pour permettre aux clients en situation de handicap potentiels de prendre des décisions en connaissance de cause concernant l'achat de billets et leur assistance au spectacle, notamment en ce qui concerne les équipements de mobilité dont ils auraient besoin. Le fait de fournir des informations précises à cet égard pourra réduire le nombre de demandes directes adressées par des clients avant n'importe quel spectacle.

## 5. Services d'accessibilité à réserver

- Billets gratuits pour les assistants personnels.
  - › Décrivez la procédure.

La remise de places gratuites afin de permettre à une personne en situation de handicap de se faire accompagner par un assistant personnel / personne de soutien est une initiative raisonnable qui permettra aux personnes ayant besoin d'une assistance du fait d'un handicap ou d'une maladie à long terme de participer à votre festival. Vous êtes en droit de demander une preuve du handicap avant de répondre à ce type de demande.

- Accès aux plates-formes / zones d'observation (le cas échéant)
  - › Décrivez les emplacements de toutes les plates-formes d'observation.
  - › Décrivez le système d'accréditation.
  - › Décrivez le système d'assistance.
  - › Indiquez aux clients s'il y aura des toilettes sur les plates-formes d'observation.
  - › Si vous ne disposez pas de plates-formes ou zones d'observation accréditées, mais que vous allez en installer sur le site, décrivez-les dans une section séparée après la section « Services d'accessibilité à réserver ».

Nous vous recommandons de mettre en place un dispositif 1 + 1 via un système d'accréditation qui fournisse à la personne en situation de handicap un bracelet de plate-forme d'observation et un cordon d'assistant personnel afin qu'elle puisse se faire accompagner par quelqu'un d'autre sur la plate-forme si nécessaire.

- Camping accessible (le cas échéant)
  - › Décrivez l'emplacement du camping.
  - › Décrivez les installations et l'assistance disponible.
  - › Décrivez la politique en matière de camping-car.
  - › S'il n'est pas nécessaire de faire une réservation dans le camping accessible, décrivez les installations que vous proposez à cet effet dans une section séparée après la section « Services d'accessibilité à réserver ».

Nous recommandons de réserver une zone particulière du camping public qui sera située à l'endroit le plus accessible pour l'arrivée et pour le départ et pour rejoindre les zones de spectacle.

- Parking accessible (le cas échéant)
  - › Décrivez l'emplacement.
  - › Distance jusqu'au lieu de remise du bracelet / jusqu'à l'entrée de jour.

- › Distance jusqu'au camping accessible (le cas échéant).
- › Indiquez aux clients l'endroit où ils peuvent déposer leurs bagages si le parking est situé hors du camping.

Nous recommandons de réserver une zone de parking qui sera située le plus près possible du camping / du point de remise des bracelets.

## 6. Comment demander des installations accessibles ?

- Décrivez la procédure à suivre.
- Décrivez les types de justificatifs acceptés (le cas échéant).

Le fait de prévoir une procédure expliquant aux personnes intéressées comment elles peuvent demander des installations accessibles facilitera la gestion et la mise en place de ce service. Assurez-vous que tout le monde connaisse la procédure et sache en quoi consiste ce service.

## 7. Guide de voyage

- Donnez toutes les informations utiles concernant les points suivants :
  - › Parking accessible (s'il n'est pas inclus dans les services d'accessibilité à réserver)
  - › Lieux de dépose par les taxis des clients se rendant dans n'importe quel point d'échange de bracelet d'accès / camping accessible
  - › Transports publics
  - › Navettes à partir de centres de transport

Si votre festival prévoit des navettes en bus, vérifiez si elles sont accessibles. Si ce n'est pas le cas, réfléchissez à la manière d'assurer un service alternatif accessible. Vous devez prévoir des lieux de dépose les plus accessibles possibles pour les clients qui doivent aller chercher leur accréditation d'accès.

## 8. Guide d'arrivée

- Heures d'ouvertures du site
  - › Donnez toutes les informations pertinentes, notamment en ce qui concerne l'entrée anticipée et l'arrivée jusqu'au camping accessible.
- Arrivée sur les lieux
  - › Décrivez ce qui attend les clients à leur arrivée : qui va les orienter, à qui ils doivent s'adresser s'ils ont des questions, etc.
- Remise des bracelets
  - › Décrivez l'emplacement du parking / le lieu de dépose de passagers.
  - › Décrivez ce dont les clients auront besoin pour recevoir leurs bracelets.

Les clients peuvent être préoccupés par leur arrivée, en particulier s'ils doivent récupérer une accréditation. Le fait de décrire la procédure à suivre peut apaiser leurs craintes et réduire le nombre de questions des clients. Si vous proposez une option d'entrée anticipée moyennant un supplément, celle-ci devra inclure la possibilité de s'installer dans un camping accessible.

## 9. Toilettes

- Décrivez les toilettes accessibles dans le bloc sanitaire / dans le camping / sur la plate-forme d'observation (S'il n'y en a pas sur les plates-formes d'observation, indiquez à quelle distance se trouvent les toilettes accessibles les plus proches).

Nous recommandons de prévoir des toilettes accessibles dans la zone accessible du camping, dans tous les campings familiaux, dans toutes les installations sanitaires situées aux alentours de la zone de spectacle, ainsi que des toilettes accessibles dans un centre de premiers secours / d'assistance qui seront nettoyées en permanence et, si possible, sur les plates-formes d'observation. Tous les équipements intérieurs doivent être fixés à 1 mètre du sol maximum. Nous recommandons de contacter à l'avance les entreprises de sanitaires afin de garantir le respect de cette norme.

## 10. Services médicaux et d'assistance

- Décrivez les services disponibles sur le site.
- Indiquez la distance entre le camping accessible et les services médicaux et d'assistance.
- Décrivez la politique de stockage en chambre froide.
- Invitez les clients à vous contacter s'ils ont des questions concernant un besoin médical particulier.

Nous recommandons de prévoir que les clients puissent déposer leurs médicaments sur le site, de préférence le plus près possible d'un camping accessible et dans une structure accessible de plain-pied et ouverte 24 h/24.

## 11. Accès au spectacle

- Décrivez les services proposés : langue des signes / sous-titrage / description audio
- Si ces services ne sont pas proposés, indiquez que c'est la situation à ce jour.

En facilitant l'accès au spectacle, vous permettez aux personnes atteintes d'un handicap auditif ou visuel de profiter au maximum de votre festival.

## 12. Chiens d'assistance

- Décrivez la politique en vigueur.

Assurez-vous que les clients qui utilisent des chiens d'assistance sachent que leurs animaux sont les bienvenus au festival pour les accompagner s'ils l'estiment nécessaire.

## 13. Lumière stroboscopique

- Décrivez la politique du festival en la matière.

Nous invitons tous les organisateurs de spectacles à appliquer une politique sans lumières stroboscopiques étant donné que ce type d'éclairage, avec ou sans avertissements, entraîne des risques importants pour les personnes sensibles aux crises dues aux lumières stroboscopiques. À tout le moins, des avertissements devront être diffusés avant et pendant le concert.

## Autres informations

- Indiquez tout autre service ou installation sur le site qui pourrait être utile, par exemple la présence d'une zone de repos ou d'un espace sensoriel.


# Démarches à entreprendre

---

## Organiser une réunion d'équipe

- Prenez le temps d'évoquer l'accessibilité dans votre festival.
- Impliquez des responsables du site web, du service à la clientèle et de la production sur place.
- Utilisez ce document pour lancer la discussion.

## Créer une page d'informations relatives à l'accessibilité sur votre site web

- Nous recommandons d'appeler cette page « Informations relatives à l'accessibilité » et de l'accompagner d'une image appropriée telle que le symbole d'utilisateur de fauteuil roulant qui est reconnu dans le monde entier : 
- Faites-en une page dédiée plutôt qu'une section noyée dans une longue FAQ.
- Remplissez le modèle « L'accessibilité commence en ligne » à utiliser sur votre site web.

Pour contacter Attitude is Everything, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse [info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



## Attitude is Everything

Adresse : 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Site web : [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

Société enregistrée sous le n° 6397532

Association caritative n° 1121975

